



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

Técnicas de resolución de conflictos en el 2º ciclo de Educación Infantil

Autor/es

LUCÍA GARRIDO SÁINZ

Director/es

MARÍA ÁNGELES GOICOECHEA GAONA

Facultad

Facultad de Letras y de la Educación

Titulación

Grado en Educación Infantil

Departamento

CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Curso académico

2018-19



Técnicas de resolución de conflictos en el 2º ciclo de Educación Infantil , de
LUCÍA GARRIDO SÁINZ

(publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative
Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported.

Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los
titulares del copyright.

© El autor, 2019

© Universidad de La Rioja, 2019

publicaciones.unirioja.es

E-mail: publicaciones@unirioja.es

TRABAJO FIN DE GRADO

Título

**Técnicas de resolución de conflictos en el 2º
ciclo de Educación Infantil**

Autora

Lucía Garrido Sáinz

Tutora

María Ángeles Goicoechea Gaona

Grado

____ en Educación Infantil [205G]

Facultad de Letras y de la Educación

Año académico

2018/19



UNIVERSIDAD
DE LA RIOJA

Resumen

La escuela es el primer escenario donde los/las niños/as van a establecer sus primeras relaciones sociales e inevitablemente, van a surgir conflictos. Aunque a ojos adultos parezcan mínimos estos conflictos, el profesorado debe de mostrar interés por ellos y ofrecer las técnicas y recursos necesarios para aprender a resolverlos y crear un clima pacífico en el aula.

Por ello, el objetivo general de este trabajo de fin de grado es estudiar las distintas técnicas de resolución de conflictos empleadas en los centros escolares, utilizando para ello una metodología cualitativa que nos permita conocer las características de cada una de ellas a través de un análisis de texto para determinar las que son factibles en el 2º ciclo de Educación Infantil y cuáles se podrían adaptar.

Se han estudiado siete técnicas de resolución de conflictos, resultando factibles cinco de ellas para este ciclo. El mejor modo de aplicarlas en estos niveles educativos es de forma lúdica, empleando elementos que llamen la atención del alumnado.

Palabras clave: Educación Infantil, técnicas, conflictos y resolución de conflictos.

Abstract

School is the first stage where the children will establish their first social relationships and as a result of them, conflicts will arise unconsciously. Although these conflicts seem minimal to adults's eyes, teachers must show interest in them and offer the necessary techniques and resources to learn to solve them and to have a peaceful climate in the classroom.

Therefore, the general objective of this final degree project is to study the different conflict resolution techniques used in schools, using for this purpose a qualitative methodology that allows us to get to know the characteristics of each technique through an analysis of text to determine which are feasible in the 2nd cycle of Preschool and which ones could be adapted.

Seven techniques of conflict resolution have been studied, resulting feasible for this cycle five of them. The best way to apply them in Preschool, is in a playful way, using elements that attract student's attention.

Key words: Preschool, techniques, conflicts and conflict resolution.

Índice

1. Introducción	5
2. Objetivos.....	7
3. Marco teórico	9
4. Desarrollo.....	21
4.1. Metodología	21
4.2. Descripción de las técnicas de resolución de conflictos.....	22
4.3. Comparativa técnicas de resolución de conflictos	29
4.4. Resultados.....	32
5. Conclusiones	35
6. Referencias	37

1. Introducción

Un clima de tolerancia y respeto en el aula es la base que debe tener el alumnado para adquirir una educación adecuada y crecer como buenas personas. Para crear ese ambiente es imprescindible que el centro o el profesorado sean capaces de controlar o dirigir las situaciones conflictivas que se den en él.

La escuela no solo debe ser una institución dirigida a la enseñanza académica, sino que también debe abarcar los sentimientos y las emociones. Hoy en día se desarrollan proyectos en los centros para trabajar las emociones, lo que ayuda al alumnado a gestionarlas desde temprana edad, reduciendo así la posibilidad de que surjan conflictos entre ellos. El primer contacto de niños/as con la sociedad se da en el aula, estableciendo relaciones entre iguales. En ellas surgen conflictos de forma natural y el profesorado tiene que ser capaz de afrontar dichas situaciones de forma pacífica.

Es imprescindible que el profesorado esté formado en técnicas de resolución de conflictos y que transformen su parte negativa en algo positivo, enseñando a los más pequeños que los conflictos son algo natural e inevitable debido a que surgen por la expresión personal (acciones, actitudes). También deben educar para aprender a afrontarlos sin miedo y a considerar la diversidad de opiniones como un elemento enriquecedor.

Atendiendo al ámbito de la Educación Infantil, pueden surgir conflictos entre los iguales, entre el equipo docente y con las familias. Los conflictos entre el alumnado surgen a diario y de la manera más simple, aunque para los adultos no tengan mucha relevancia, debemos escucharlos y favorecer su resolución. Los conflictos entre el equipo docente nacen a raíz de distintos puntos de vista entre ellos. Por último, los conflictos con las familias aparecen por la falta de comunicación o diferencias en las formas de vida.

Indiferentemente del tipo de conflicto que se dé, todas las partes implicadas deben tener voluntad propia para querer resolverlo, ser empáticas y asertivas para poder llegar a un acuerdo común, tener una escucha activa para llegar a comprender todos los puntos de vista y nunca infravalorar un conflicto por mínimo que parezca a nivel personal.

Este trabajo recoge los siguientes epígrafes: primero se detallan los objetivos que se pretenden conseguir, diferenciando entre el objetivo general y los específicos. El siguiente apartado va dirigido al marco teórico, dónde se expone la teoría que se va a tomar como referencia para la investigación. Después, se expone el desarrollo, que ha sido llevado a cabo mediante una metodología cualitativa, a través de un análisis del contenido. Dentro de este apartado, se ha realizado una comparativa entre las técnicas y los resultados obtenidos a raíz de ella. Por último, aparece un capítulo destinado a las conclusiones finales y la referencia bibliográfica que se ha empleado para poder elaborar este trabajo de fin de grado.

2. Objetivos

Objetivo general:

- Estudiar las distintas técnicas de resolución de conflictos empleadas en los centros escolares.

Objetivos específicos:

1. Profundizar en el término de conflicto, reconocer sus causas y sus participantes.
2. Analizar distintas técnicas de resolución de conflictos y proponer adaptaciones para la etapa de Educación Infantil.
3. Comparar las técnicas de resolución de conflictos.
4. Reflexionar acerca de las técnicas de resolución de conflictos seleccionadas y valorar su mejor versión.

3. Marco teórico

En este apartado se va a presentar una revisión teórica sobre distintos conceptos clave en el tema seleccionado, desde términos básicos como conflicto o técnica hasta la importancia de los conflictos dentro de la legislación, atendiendo a la Ley Orgánica de Educación y al Real Decreto.

Profundizando en el tema del trabajo, primero se indaga en el término **técnica** en general.

Haciendo referencia al diccionario de La Real Academia Española (2018), detalla técnica (acepción 5) como “conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte”.

Esta definición no define el sentido completo que tiene la palabra técnica en este trabajo. Dentro del ámbito educativo, la educación sí que es una ciencia, y por ello, debería especificar hacia qué rama educativa está orientada cada técnica, en este caso, hacia la resolución de conflictos.

Completando la definición anterior, cabe señalar que es un conjunto de pasos establecidos previamente a seguir con el único fin de conseguir algo.

Es un procedimiento algorítmico. Es un conjunto finito de pasos fijos y ordenados, cuya sucesión está prefijada y secuenciada, y su correcta ejecución lleva a una solución segura del problema o de la tarea; por ejemplo, realizar una raíz cuadrada, coser un botón, sumar, multiplicar, integrar, realizar una operación quirúrgica, anudar el zapato, reparar o reemplazar una llanta de un carro, hacer un traje, hacer una cerámica, una derivada, una multiplicación, etc. (Latorre, L. y Seco del Pozo, C.J, 2013, p. 15)

La técnica consiste en llevar a la práctica la ciencia. En el apartado de la educación, la técnica sería el conjunto de procedimientos que un/a maestro/a ha elegido desde su experiencia o desde su gusto personal para poner en práctica con su alumnado.

Es la aplicación de la ciencia, pero, también, desde otro punto de vista o acepción, hay que considerar que la técnica es el conjunto de recursos y

procedimientos de los que se sirve una ciencia para hacer aplicados y concretos los conocimientos sobre una realidad concreta que, en nuestro caso, son los fenómenos educativos. (Lázaro, Á.J, 2002, p. 99)

Una vez recuperadas varias definiciones sobre técnica y valorando los aspectos de ellas, defino el término de la siguiente forma:

La técnica es un conjunto de recursos y pasos a seguir establecidos previamente a través de los cuales se lleva a la práctica una ciencia o un arte determinado con el único fin de conseguir algo. Por ejemplo, en un aula de Educación Infantil una técnica es la grafomotricidad, a través de la cual el alumnado mejora la calidad de su escritura.

Tras la revisión de diversas definiciones de **conflicto**, se recogen las siguientes:

La Real Academia Española (2018), define conflicto (acepción 4) como “Problema, cuestión, materia de discusión.”

Esta definición es escueta, debería concretar que es un acto producido entre dos o más personas debido a un problema causado por una discusión.

Por otro lado, Viñas aporta en su definición que la función más relevante de los centros no es detectar conflictos, ya que surgen de forma natural, sino en tener soluciones para resolverlos y promover una educación que enseñe al alumnado a resolver situaciones problemáticas por ellos mismos.

Los conflictos son un fenómeno natural de todas las organizaciones. Por tanto, es normal que en las aulas y en los centros educativos se produzcan de forma continua. Así pues, debemos fijarnos no ya en la existencia de conflictos, sino en la forma de resolverlos en las aulas y en los centros. (Viñas, 2004, p. 13)

Esta definición es más acertada, porque trata al conflicto como algo normal y corriente que surge en cualquier sociedad como consecuencia de diferentes opiniones. Cada persona es educada con diferentes valores, influyendo en ellas tanto el nivel social como el nivel económico de su familia, que se refleja en la forma de solucionar un conflicto.

La escuela debe educar a las personas para que sean capaces de resolver aquello que no aprende en su hogar.

Acorde con la definición y la reflexión anterior, encuentro muy acertado el punto de vista que Flores da a la vida, en general, como productora de conflictos debido a que las relaciones humanas nos llevan inevitablemente a ellos. “Un hecho que ocurre entre dos o más personas que actúan para conseguir objetivos o metas que les resultan incompatibles. La vida en relación es generadora de conflictos, porque la propia naturaleza humana es esencialmente conflictiva y compleja.” (Flores, 2005, p. 45)

Observando una diferencia con las anteriores, la definición presentada a continuación incorpora una reflexión acerca de la falta de conflictos. Es relevante porque cuando las personas muestran interés y ganas hacia algo o hacia un tema en concreto, generan su propia opinión inconscientemente.

Es considerado un rasgo natural e inherente a las relaciones sociales, que emerge de forma inevitable en el proceso de confrontación y defensa de las propias posiciones, intereses y necesidades; su ausencia es interpretada como adormecimiento, apatía e indiferencia que aleja a las personas y a la comunidad escolar de la posibilidad de cambio y transformación creativa. (Vizcarra-Morales, Rekalde, Macazaga, 2018, p.97)

Atendiendo a Torrego, un punto relevante para definir conflicto y que no había sido nombrado anteriormente son los sentimientos y las emociones; son esenciales debido a que son un factor capaz de variar el inicio, el proceso y el resultado de un conflicto. También interviene mucho en ello la personalidad y el carácter de las personas implicadas en él.

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir

robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. (Torrego, citado en Sánchez, 2016, p.2)

Aunque las partes implicadas en un conflicto se impongan una sobre la otra con el objetivo de salir ganando en esa rivalidad creada, la figura del mediador debe intervenir para calmar la situación y hacerles entrar en razón, haciéndoles llegar a un acuerdo mutuo.

También podemos definirlo como el conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: es decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha, o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra. (García, 2015, p. 2)

Tras analizar varias definiciones del concepto conflicto de distinta autoría y valorando los puntos más importantes para mí en ellas, he elaborado una definición propia del término:

El conflicto es un hecho natural en las relaciones humanas que se da a partir de la confrontación de la opinión de dos o más personas; también puede darse con nosotros mismos, influyendo en él y en su resolución tanto las experiencias vividas como los sentimientos y emociones de cada persona.

Centrándonos en los **conflictos escolares**, el tema adquiere mayor dificultad debido a la intervención de distintos factores (alumnado, personal de la comunidad educativa y las familias), los cuales se ven afectados el uno por el otro en una situación conflictiva.

Lo primero que debemos tener en cuenta cuando hablamos de los conflictos en la escuela, es que estamos abordando una problemática compleja, no sólo por su naturaleza, sino porque la institución escolar forma parte de un sistema de relaciones sociales que va mucho más allá del ámbito escolar. La sociedad, la familia y la escuela son sistemas vivos que se encuentran en permanente interacción comunicativa, y lo que sucede en un ámbito, repercute inevitablemente en el otro. (Flores, 2005, p. 48)

Por ello, en el conflicto escolar generado por dos o más individuos, el educador adquiere un papel esencial encargado de resolver dicha situación. Debe estar concienciado de escuchar las distintas opiniones y a raíz de ellas llegar a un método de resolución de conflictos. Generalmente cada docente tiene uno propio con el que se maneja mejor.

Podemos considerar que la intervención del educador es precisamente la que juega el papel preponderante. El educador debe reconvertir el conflicto, regularlo de forma creativa, ser capaz de desarrollar el tratamiento positivo del mismo y dar lugar a la construcción de experiencias significativas, a través de procesos como pueden ser la mediación y la negociación. (Narejo y Salazar, 2002, p. 2)

La base en todas las aulas escolares debería ser un entorno de paz y respeto, de tal forma que los docentes desde la etapa de Educación Infantil eduquen personas libres de prejuicios desarrollando el valor de la igualdad.

Una de las grandes claves en el tratamiento del conflicto sea la creación de un clima de tolerancia en el aula. Así por ejemplo, el hecho de que en un centro educativo acudan alumnos de diversas razas, de diversas culturas, religiones, situaciones familiares y sociales, debería representar un enriquecimiento colectivo para el centro y nunca debería ser precisamente fuente de conflicto. (Narejo y Salazar, 2002, p.2)

La buena relación y comunicación entre el grupo-clase es la base para generar una buena convivencia, de tal forma que los componentes del grupo se sientan felices por formar parte de él, siendo ellos mismos sin ningún miedo. El/la educador/a tiene la función de crear esta sensación de grupo, obteniendo una buena convivencia en el aula.

Para que un grupo funcione bien debe estar cohesionado, sus miembros deben sentirse parte del mismo y orgullosos de pertenecer a él. Esta tarea consiste en favorecer las condiciones para que el alumnado sienta satisfacción por asistir al centro y se sienta integrado en el grupo. (Cascón, 2000, citado en Caballero, 2010, p. 162)

El conflicto escolar puede tener dos puntos de vista: uno positivo y otro negativo. El positivo se basa en la implicación total del grupo en él, mientras que el negativo consiste en la incapacidad para solucionarlo dando lugar a una situación de violencia en el grupo.

En referencia a la aportación de Flores (2005, pp. 32-33) en el conflicto infantil se pueden distinguir dos dimensiones:

- La dimensión interna o intrasubjetiva: está relacionada con el proceso subjetivo del desarrollo, el cual es conflictivo. Dentro de esta dimensión hay que diferenciar entre las patologías que necesitan un tratamiento teórico u operativo; esto nos permitirá a los educadores saber qué conflictos podemos afrontar desde la educación y cuales superan nuestras posibilidades, dejándolos en manos de profesionales.
- La dimensión externa o interpersonal: vinculada a las reacciones conflictivas de las personas ante un choque de intereses o motivaciones entre más de dos niños.

El docente o educador/a debe de estar formado para saber decidir cuándo es capaz de solucionar un conflicto por sí mismo o cuando necesita la ayuda de profesionales.

Los conflictos pueden ser generados por diversos motivos, dependiendo de muchos factores que pueden influir en ellos, tanto directa como indirectamente. Atendiendo a todo ello, pueden adquirir varias clasificaciones, y entre ellas, se ha seleccionado la siguiente, porque es sencilla y, a rasgos generales, engloba todos los conflictos que pueden surgir en un centro. Según Viñas (2004) existen **cuatro grandes categorías de conflictos en los centros escolares**:

1. Los *conflictos de poder* son difíciles de tratar debido a que intervienen factores que van mucho más allá del aula, como las leyes o el currículo; también se consideran conflictos de poder las distintas opiniones. Un conflicto de poder puede surgir entre los miembros de la comunidad educativa a la hora de elaborar los documentos representativos del centro por tener diferentes opiniones, como por ejemplo el Proyecto Educativo del Centro (PEC) o el Plan de Acción Tutorial (PAT).

2. En cuanto a los *conflictos de relación*, surgen a raíz de los vínculos que se crean entre el alumnado, el profesorado y los familiares del alumnado; siendo difíciles de tratar al intervenir en ellos los sentimientos. Un ejemplo de este tipo de conflicto puede ser los celos que genera un/a niño/a al ver que su amigo/a le deja de lado por jugar con otros compañeros/as.
3. Los *conflictos de rendimiento* nacen en el momento que el alumnado no alcanza los resultados esperados o cuando el profesorado no consigue que el alumnado aprenda. Estos conflictos adquieren diferentes formas en función al interés y a la motivación tanto de quien educa como de quien aprende; por ejemplo, cuando parte del alumnado no aprueba una asignatura, se daría un conflicto entre ellos/as y el/la docente correspondiente debido a la falta de implicación por una de las partes.
4. Por último, los *conflictos intrapersonales o conflictos de identidad* tienen su origen en el ámbito personal y de identidad del alumnado y del profesorado, estando relacionados con las expectativas de ambas partes acerca de los estudios. Un ejemplo claro es cuando una persona no se siente lo suficientemente buena para lograr algo; dentro del ámbito de la educación, podría surgir cuando un/a alumno/a se siente incapaz de superar un examen.

Teniendo en cuenta las partes implicadas en un conflicto, se establecen distintas relaciones, tomando de referencia la aportación de Pastor (2009) se diferencia entre conflictos interpersonales, intrapersonales, intergrupales e intragrupales.

1. Los *conflictos interpersonales* surgen solo entre dos personas, sin la presencia de una tercera parte, porque si no esta tercera persona resultaría afectada por un conflicto ajeno a ella y pasaría a catalogarse como un conflicto grupal. Un ejemplo de conflicto interpersonal en el aula es el cambio de roles en el grupo-clase, como el rol del delegado, si un integrante el grupo-clase quiere ejercer las funciones de éste, nacería un conflicto entre ambos.
2. En cuanto a los *conflictos intrapersonales* los sufren los individuos en su interior, al darse un choque entre dos intereses propios, teniendo que elegir entre varias cosas. Estos conflictos afectan indirectamente a las relaciones sociales de quien los sufre, alterando sus emociones. Suelen aparecer con más frecuencia en

la etapa de la adolescencia, por ejemplo, al no coincidir lo que hace una persona con lo que le gustaría hacer (estudiar bachillerato de ciencias cuando en realidad quisiera estudiar bachillerato de artes).

3. Los *conflictos intergrupales* se producen al enfrentarse dos grupos o más, cada uno de estos grupos tiene unas metas distintas y por ello chocan. En el grupo-clase puede darse en la división del alumnado en dos partes, una de ellas tiene interés por aprender y la otra solo se centra en pasar el rato.
4. Por último, los *conflictos intragrupales* se dan al originarse dentro de un grupo pequeño (familias, clases, etc). Suelen ser mediante insultos, rechazos o pequeñas agresiones, por ejemplo, en un aula una agresión de un/a alumno/a a otro por un juguete.

Cada conflicto se desarrolla en diversas **fases**, y al igual que en la clasificación de los conflictos, existe una gran variedad de autoría que las describe. Atendiendo a la aportación de Ingenia, S.A. (2008, p. 11) las fases del conflicto son las siguientes:

Preconflictiva: reúne los factores y aspectos que se dan antes de generarse el conflicto.

Fase de conflicto latente: en este periodo se comprende el conflicto determinado que esté ocurriendo, se identifican los participantes y la relación conflictiva y los factores causantes del conflicto.

Desencadenamiento del conflicto: las partes implicadas en el conflicto son conscientes de él, pero no expresan el conflicto con claridad.

Fase del conflicto manifiesto: en este momento una de las partes implicadas en el conflicto manifiesta su punto de vista.

Gestión y/o resolución de conflicto: es la última fase, en la que se busca y se da una solución al conflicto.

Según se termine resolviendo un conflicto pueden surgir dos opciones: un conflicto bien gestionado y uno mal gestionado.

El conflicto bien gestionado es un motor de cambio tanto a nivel personal como social, despierta el interés promoviendo la creación de su propia personalidad, genera un mayor

clima de tolerancia con una comunicación abierta entre los participantes y con mayor confianza.

Por otro lado, el conflicto mal gestionado refleja aspectos negativos, reduciendo la comunicación entre los participantes y crea en ellos una actitud hostil, idealizando la fuerza como la solución a cualquier conflicto y se elaboran juicios erróneos a partir de falsas percepciones.

En concreto, este trabajo va a estar centrado en la etapa del 2º ciclo de Educación Infantil, por lo cual, es relevante destacar los conflictos más comunes en este periodo educativo. Atendiendo a Muñoz (2010), los **conflictos más comunes que se dan en un aula del 2º ciclo de Educación Infantil** se producen a partir del momento que empiezan a jugar entre ellos y cuando toman conciencia de la presencia de sus iguales en el aula, debido a que no tienen desarrollada la empatía. Entre los conflictos más habituales en esta etapa podemos encontrar: peleas ocasionadas por la posesión de objetos, por la distribución de roles dentro del grupo-clase, disputas por el incumplimiento de las normas y por conductas competitivas.

Desde mi experiencia personal con el trato de alumnos/as del 2º ciclo de Educación Infantil, las situaciones conflictivas más frecuentes en el aula coinciden con la aportación de Muñoz. Se suelen dar situaciones conflictivas a través de insultos, empujones, disputas por un juguete y por preferencias en las amistades; surgiendo todas ellas de forma involuntaria por parte del alumnado.

Entre todos ellos, y coincidiendo también con Muñoz, se encuentra la agresión. La agresión es uno de los conflictos más comunes en los centros escolares, se clasifica dentro de los conflictos de relación. El/la agresor/a siempre intenta pasar desapercibido, llegando a mentir acerca de una acusación hacia su persona. La víctima, en la mayoría de los casos, procura no hacer visible que está siendo agredida.

Para conocer y solucionar este conflicto, es esencial que exista una comunicación entre el centro y la familia, porque la implicación de la familia en el proceso de resolución ayuda a detectar el problema. Considero que el entorno familiar y las relaciones que se dan en él influyen mucho en el grado de agresividad que un/a niño/a puede desarrollar

en su personalidad, por ejemplo, la relación de pareja que el sujeto tenga de ejemplo en su casa.

No solo existen técnicas para resolver un conflicto cuando ya se ha generado, sino que también hay métodos para prevenirlos. Aunque muchos de ellos surgen de forma natural e inevitable, los conflictos que se producen en un aula de Educación Infantil se suelen dar reiteradamente. Como profesionales, los docentes debemos adquirir conciencia sobre ellos y así analizar las situaciones, los momentos y el alumnado en los que suelen generarse para aplicar técnicas de prevención; esto reducirá en un futuro la aparición de situaciones problemáticas.

Atendiendo a la aportación de Calvo, (2003, pp. 139-140) existen técnicas para prevenir la violencia escolar:

- Identificando los lugares y momentos en los que se dan las agresiones y establecer los cambios necesarios para reducirlas.
- Organizando actividades que fomenten la relación entre iguales y actividades que inciten a la solidaridad.

Los conflictos y su resolución aparecen reflejados en la **legislación**. Es un aspecto relevante tanto en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) como en el Decreto 25/2007, de 4 de mayo, por el que se establece el Currículo del Segundo Ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de La Rioja. Por otro lado, cada centro escolar especificará en su Proyecto Educativo del Centro (PEC), en el Reglamento de Régimen Interno (RRI) y en su Plan de Convivencia (PAC) sus propias técnicas para la resolución de conflictos.

Dentro de la LOE podemos encontrar varios artículos que hacen referencia a la temática de los conflictos dentro del ámbito de la educación a nivel del Estado Español:

Artículo 1. *Principios.*

k) La educación para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos, así como la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Artículo 2. *Fines.*

c) La educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos.

Artículo 13. *Objetivos.*

e) Relacionarse con los demás y adquirir progresivamente pautas elementales de convivencia y relación social, así como ejercitarse en la resolución pacífica de conflictos. (Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, pp. 17164-17167)

Se ve reflejado claramente que la LOE muestra relevancia por un clima de paz y respeto en las aulas de los centros escolares, marcando la inculcación de valores como algo esencial en la educación del alumnado, de tal forma que sean capaces de resolver situaciones conflictivas en su vida obteniendo una buena convivencia.

Por otro lado, dentro de la misma ley aparecen las distintas competencias de las figuras de la comunidad educativa:

Artículo 127. *Competencias del Consejo Escolar.*

g) Proponer medidas e iniciativas que favorezcan la convivencia en el centro, la igualdad entre hombres y mujeres y la resolución pacífica de conflictos en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social.

Artículo 132. *Competencias del director.*

f) Favorecer la convivencia en el centro, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos, en cumplimiento de la normativa vigente sin perjuicio de las competencias atribuidas al Consejo Escolar en el artículo 127 de esta Ley. A tal fin, se promoverá la agilización de los procedimientos para la resolución de los conflictos en los centros. (Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, pp. 17190-17191)

El Consejo Escolar y el director son las figuras claves para elaborar las medidas necesarias a llevar a cabo en cada centro con la finalidad de tener un clima pacífico y crear personas respetuosas capaces de acatar una serie de normas.

En el Decreto 25/2007, también se hace hincapié en los conflictos y su resolución, como se ve reflejado en estos apartados:

La importancia de enseñar a resolver conflictos en la etapa de Educación Infantil es uno de los objetivos claves en la educación española, de tal forma que favorezcan buenas relaciones entre iguales.

Artículo 5. Objetivos.

- e) Relacionarse con los demás y adquirir progresivamente pautas elementales de convivencia y relación social, así como ejercitarse en la resolución pacífica de conflictos. (Decreto 25/2007, de 4 de mayo, p. 3)

Dentro de los contenidos establecidos a impartir en educación en el Currículo del Segundo Ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de La Rioja, el bloque 3. Cultura y vida en sociedad hace referencia a los pasos que debe enseñar el profesorado para educar personas independientes.

Bloque 3. Cultura y vida en sociedad.

- Incorporación progresiva de pautas adecuadas de comportamiento, disposición para compartir y para resolver conflictos cotidianos mediante el diálogo de forma progresivamente autónoma, atendiendo especialmente a la relación equilibrada entre niños y niñas. (Decreto 25/2007, de 4 de mayo, p. 12)

Se ha comprobado que el conflicto es un tema relevante en la educación española y que tiene en cuenta la gran importancia de un clima pacífico y respetuoso en el grupo-clase, de tal forma que el alumnado pueda adquirir una educación de mayor calidad. Por ello, la legislación incluye la enseñanza de pautas en el temario a impartir en el 2º Ciclo de Educación Infantil.

4. Desarrollo

4.1. Metodología

La metodología para llevar a cabo este trabajo es cualitativa. Atendiendo a Álvarez-Gayou (2003), se puede decir que este método de investigación se caracteriza por ser inductivo, es decir, comenzando la investigación con preguntas flexibles, sin la necesidad de recoger datos para evaluar, considerando el tema, personas o grupos a tratar como un todo, estudiándolo en el momento en que se encuentran de forma natural sin generar un entorno específico para llevar a cabo el proyecto. Consiste en elaborar un registro narrativo de lo que se ha estudiado de forma subjetiva, orientando la investigación al proceso y no al resultado como lo hacen las investigaciones cuantitativas.

Para ello, se ha utilizado la técnica de análisis de contenido. Dentro de la metodología cualitativa, esta técnica consiste en recoger información y realizar una lectura objetiva y sistemática de ella, siendo capaz de observar e interpretar los datos al mismo tiempo. Su finalidad no se resume solamente en indagar en unos contenidos determinados en un texto, sino en encontrar el sentido que tienen (Andréu, 2002).

Atendiendo a la aportación de Arbeláez y Onrubia (2014, citado en Díaz, 2018, p.127), el análisis de contenido de este trabajo se fundamenta en las siguientes fases:

1. Fase teórica: Pre análisis. En esta fase se realiza una revisión superficial de los documentos a tratar, se organiza la información y esto nos permite un acercamiento al contenido del trabajo.
2. Fase descriptiva: Analítica. Una vez determinados los textos sobre las técnicas de resolución de conflictos, se describen.
3. Fase interpretativa. Por último, se interpreta el análisis de contenido seleccionado.

El proceso que he seguido para esta investigación es el siguiente: primero se ha seleccionado y se han descrito siete técnicas de resolución de conflictos (aislamiento, buzón de clase, asamblea, juego de roles, negociación, mediación y arbitraje). Después, se han establecido las variables: finalidad, intervención de terceras personas, quién resuelve, resultado y apta para Educación Infantil. A partir de ellas, se ha realizado la

comparación. Y, por último, el apartado de resultados recoge cuáles de las técnicas son factibles en Educación Infantil y una adaptación para las que no lo son.

4.2. Descripción de las técnicas de resolución de conflictos

En este apartado se exponen las descripciones cualitativas de las siete técnicas de resolución de conflictos seleccionadas para el desarrollo del trabajo, siendo algunas de ellas más complejas que otras: aislamiento, buzón de clase, asamblea, juego de roles, negociación, mediación y arbitraje.

Una técnica para tratar una situación de agresión escolar es el **aislamiento**, que tiene como objetivo reducir la activación emocional del agresor. Un ejemplo de aislamiento sería el siguiente:

Aproximarse al alumno que está siendo agredido y producir un grito fuerte sin mensaje verbal explícito; cuando el agresor detiene el ataque momentáneamente por efecto de estímulo sonoro se sujeta al alumno agredido y se separa del agresor. Una vez que la agresión se ha detenido es conveniente que los protagonistas del incidente permanezcan en espacios distintos. (Calvo, 2003, p.144)

Tabla 1. *Técnica aislamiento. Elaboración propia.*

Técnica	Aislamiento
Descripción	<p>A través de esta técnica se pretende hacer entrar en razón al/a la agresor/a, una vez se distancien las partes implicadas, el/la educador/a nunca debe acusarle directamente sobre el conflicto ocasionado, sino haciendo uso del refuerzo positivo debe plantearle el tema.</p> <p>Esta técnica es una buena primera opción para tratar una agresión, pero no debería zanjarse ahí. No solo debemos hacer razonar al agresor sobre lo ocurrido; debemos educarle para que una vez haya asimilado su error, sea capaz de reflexionar por él mismo y pedir perdón a la víctima. Todo esto no se soluciona únicamente aislando al/a la agresor/a en una entrevista individual. Para ello, los centros o escuelas deberían educar desde la etapa de Educación Infantil manteniendo un clima pacífico en el aula, dándole la misma importancia a la educación en valores y a la educación académica.</p>

Por otro lado, atendiendo a Comellas y Lojo (2015), se puede hablar de una técnica muy empleada en la actualidad para llevar a cabo con el grupo-clase y resolver conflictos a nivel grupal, una de sus propuestas es el **buzón de clase**.

Tabla 2. *Técnica buzón de clase. Elaboración propia.*

Técnica	Buzón de clase
Descripción	<p>Consiste en colocar en el aula una caja; en ella, el alumnado deposita libremente notas expresando sus pensamientos, sentimientos y emociones, manteniendo siempre el anonimato. Al finalizar la semana, el buzón se vacía y en grupo se comparten las diferentes reflexiones de los niños. En la asamblea, todos los asistentes tienen derecho a dar su opinión, desarrollando así la asertividad y la escucha activa en los/las niños/as, además del respeto del turno de palabra. En la etapa de Educación Primaria, se puede establecer un encargado para apuntar en un cuaderno las conclusiones de cada reunión y así poder valorar la evolución del grupo.</p> <p>Esta técnica es muy apropiada para fomentar en el alumnado la capacidad de expresar sus sentimientos, de tal forma que el/la tutor/a del aula analizando las notas que los niños/as depositan en el buzón puede llegar a conocer los conflictos que surgen en el aula, por ejemplo, si un/a alumno/a se siente intimidado o marginado.</p> <p>En el 2º ciclo de Educación Infantil no es posible realizar esta técnica sin ninguna adaptación, porque el alumnado no tiene desarrollada la escritura lo suficiente. Dentro de esta técnica un elemento muy rico a usar en esta etapa es la asamblea.</p>

Dentro del buzón de clase, se ha hecho referencia a la **asamblea**, que también es considerada como una técnica de resolución de conflictos por sí sola.

Tabla 3. *Técnica asamblea. Elaboración propia.*

Técnica	Asamblea
Descripción	<p>A través de ella, si el profesorado demuestra interés por su alumnado más allá del ámbito académico es capaz de fomentar la empatía y la capacidad de razonar, poniendo en común los “errores” que han cometido sin llegar a utilizar refuerzos negativos como el castigo.</p> <p>Atendiendo a la siguiente afirmación sobre la asamblea reitero lo comentado anteriormente, añadiendo además que, aunque el desarrollo de una asamblea depende del tema principal, todas ellas tienen puntos en común: la presentación</p>

del tema a tratar, la elaboración de diferentes grupos para fomentar la interacción, la puesta en común de las opiniones, etc. También es relevante tener en cuenta el rango de edad con la que se lleva a cabo esta técnica, variando los contenidos a desarrollar en unos ciclos u en otros.

La asamblea es una buena técnica para trabajar el intercambio de informaciones o reflexiones, la toma de decisiones para llevar a cabo un proyecto y la resolución de conflictos grupales. Dependiendo de una finalidad u otra, la forma de proceder para su desarrollo será diferente. (Ibarrola-García e Iriarte, 2012, p.102)

En la etapa de Educación Infantil, se utiliza para resolver conflictos puntuales, reuniendo a todo el alumnado y haciéndoles reflexionar acerca del conflicto, siendo el/la maestro/a la figura encargada de controlar y dirigir el dialogo entre iguales.

Otra técnica para la resolución de conflictos es el **juego de roles**, se basa en la dramatización de conflictos que ya se han dado en el pasado.

Tabla 4. *Técnica juego de roles. Elaboración propia.*

Técnica	Juego de roles
Descripción	<p>A través de ella, el alumnado es capaz de ver los distintos puntos de vista de las partes implicadas en la situación problemática y desarrollar la empatía.</p> <p>Atendiendo a la Universidad Internacional de Valencia (2015), la estructura de un juego de rol es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Describir la situación de conflicto:</i> en primer lugar, se debe concretar el momento, el lugar y las causas por las que se ha generado la situación problemática.2. <i>Definir los roles:</i> después, se determinan los roles y el alumnado correspondiente para dramatizarlos.3. <i>Representar el conflicto:</i> comienza la representación del conflicto, contando con la intervención del educador/a cuando sea necesario.4. <i>Detener la actuación en el punto del conflicto y pedir opiniones:</i> esta función le también le corresponde al educador/a, las opiniones son aportadas por el alumnado que no participa en la dramatización de tal forma que se incorporen al juego.5. <i>Analizar lo ocurrido en el juego y tratar de extraer lecciones:</i> una vez se

ha desarrollado el juego entero, los participantes deberán responder a preguntas para relacionarlo con la vida real, como por ejemplo: ¿qué puedo hacer para evitar el conflicto? O ¿cómo se sentía mi amigo/a en esta situación?

En Educación Infantil, el teatro es uno de los elementos más ricos a poner en práctica, ya que a través de él los niños desarrollan la empatía. De esta forma, el juego de rol es una de las mejores técnicas de resolución de conflictos de forma lúdica en esta etapa.

Dentro de todas las técnicas existentes para resolver conflictos, atendiendo a Pérez (2012), existen *técnicas pacíficas de resolución de conflictos*, podemos encontrar **la negociación, la mediación y el arbitraje**.

Los métodos de resolución pacífica de conflictos pueden definirse como todos aquellos destinados a solucionar un conflicto entre dos o más personas de manera pacífica y voluntaria, a través del diálogo y buscando la satisfacción de necesidades de cada una de las partes involucradas. (Citado en García-Casarrubios, 2017, p. 14)

Resolver los conflictos de forma pacífica es la mejor forma en todos los ámbitos de la vida, pero en concreto, en la escuela, debe ser el objetivo del personal docente a inculcar en el alumnado, debido a que tienen el poder de formar a buenas personas.

En primer lugar, se expone la **mediación**, siendo una de las técnicas más empleadas para la resolución de conflictos en los centros escolares alrededor de todo el mundo.

Tabla 5. *Técnica mediación. Elaboración propia.*

Técnica	Mediación
Descripción	<p>Existe una gran dificultad a la hora de definir el término de mediación, puede ser abordado desde diferentes ámbitos de conocimiento: penal, familiar, laboral y escolar. Una de las definiciones más completas es la siguiente:</p> <p>Es un proceso confidencial, voluntario y estructurado de gestión y resolución de conflictos que sirve para que dos partes, del ámbito familiar o laboral, que estén inmersas en algún conflicto entre sí, consigan solucionarlo de una forma satisfactoria,</p>

aceptando la ayuda de una persona mediadora profesional, experta y debidamente formada, que tiene como características principales la de ser imparcial y no imponer acuerdo, pero dirigiendo a las partes a la consecución de los mismos y al logro de su cumplimiento, siendo éstos equilibrados y equitativos. (de Diego y Guillén, 2008, p. 19)

Esta definición abarca la mediación en cualquier situación de la vida, independientemente del ámbito en el que se dé el conflicto o el rango de edad de las personas implicadas en él. Para acercarnos más a la mediación escolar, se hace referencia a esta afirmación:

La mediación dentro del contexto escolar es una forma de resolución de conflictos que en un sentido amplio se encuentra relacionada con una formación integral del alumno y la educación en valores. (Meseguer de Pedro y Soler, 2007, p. 4)

Acorde con ella, la mediación debe ser desarrollada de forma conjunta contando con la voluntad de todas las personas implicadas, con el único objetivo de obtener un clima de paz y de respeto en el grupo-clase. La figura del mediador no debe de ser solamente una figura del personal docente, sino que tiene que ser un igual a las personas implicadas en el conflicto.

Tras la investigación de la definición de mediación desde el punto de vista de diferentes autores/as, cabe señalar que la intervención de la tercera parte, profesional y ajena al conflicto, tiene que ser aceptada por todos los integrantes. Además, la finalidad de la mediación no es conseguir una relación de amistad entre los implicados, sino que cada individuo sea capaz de reconocer su responsabilidad correspondiente bajo un clima de libertad.

En el ámbito escolar, el mediador es un miembro del centro educativo, es el encargado de dominar dicho proceso sin estar implicado en él; para ello, debe conocer el proceso de mediación y saber actuar adecuadamente en cada momento. Muchos/as autores/as han descrito las *fases del proceso de la mediación*, en este caso, atendiendo al punto de vista de Lederach, citado en Valdemoros y Goicoechea (2012, p.101), las fases son las siguientes:

1. *Entrada*: implica la aceptación de la mediación por ambas partes, la recopilación de información por parte del mediador, así como el establecimiento y la aceptación de las reglas del proceso.
2. *Cuéntame*: favorece la escucha mutua, el intercambio de información, la exteriorización de sentimientos y emociones, así como los puntos de acuerdo y desacuerdo,

entre otras cuestiones.

3. *Ubicarnos*: se deja de hablar del pasado y se avanza, definiendo una agenda común de puntos a tratar y solucionar.
 4. *Arreglar*: se buscan soluciones que satisfagan a ambos, fomentando la creatividad y aclarando que son propuestas.
 5. *El acuerdo*: llegar a acuerdos concretos aclarando las responsabilidades que conllevan para garantizar su cumplimiento.
 6. *Verificación y evaluación de acuerdos*: establecer plazos y valorar aciertos y errores para mejorar el proceso.
- (Valdemoros y Goicoechea, 2012, p.101)

Para llevar a cabo esta técnica de resolución de conflictos se debe respetar siempre los principios de la mediación, que son la confidencialidad, voluntariedad, imparcialidad y neutralidad. Esto quiere decir que independientemente de la situación y del momento en el que se de cualquier tipo de conflicto, el mediador nunca expondrá los temas a tratar fuera del grupo, las personas que intervengan en la mediación lo harán de forma voluntaria, nunca se debe posicionar de una parte u otra ni dar su opinión personal.

En la etapa de Educación Infantil no es posible aplicarla debido a que las capacidades de este alumnado no son las suficientes para llevar por ellos mismos un diálogo cuya finalidad es razonar y llegar a un acuerdo para resolver una situación conflictiva.

Otra técnica para resolver conflictos de forma pacífica es la **negociación**. Para su correcto desarrollo es esencial saber qué hay que hacer para solucionar el problema. Por ello, se basa en un diálogo directo entre las partes implicadas con el fin de llegar a un acuerdo mutuo.

Tabla 6. *Técnica negociación. Elaboración propia.*

Técnica	Negociación
Descripción	<p>Esta técnica implica ciertas condiciones: analizar el conflicto, que todas las partes implicadas tengan voluntad propia para llegar a un acuerdo mutuo y que sean capaces de delimitar con claridad lo que quieren conseguir.</p> <p>Tomando de referencia a Funes (2000) dentro de la negociación podemos encontrar diferentes tipos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. La <i>negociación competitiva</i> parte de una rivalidad entre las partes

implicadas, en la que una resulta ganadora y la otra perdedora, obteniendo una destrucción mutua.

2. El *pacto o capitulación* se da cuando los participantes del conflicto tienen un gran interés por lo que se negocia, y a la vez una de las partes no le afecta la relación entre ellos. Al igual que en la anterior, se dan relaciones destructivas, una de ellas se superpone a la otra, pero las dos partes ganan y pierden un poco. Este tipo de negociación se asocia con el regateo.
3. La *negociación cooperativa* se caracteriza por la preocupación mutua de las partes del conflicto, con el objetivo de resultar ambas ganadoras. Se debe separar por una parte, el problema, a tratar con seriedad y por otra parte, a la persona, pero con más suavidad.

Para llevar a cabo esta técnica de resolución de conflictos es necesario tener ciertas habilidades personales como saber iniciar un debate, eligiendo el tema y empleando un lenguaje adecuado, tener capacidad de escucha, ser flexible a la hora de asimilar cambios personales utilizando lo aprendido y mantenerse siempre neutro.

Teniendo en cuenta la aportación de Zoologic (2018), los resultados que se pueden obtener tras poner en práctica esta técnica son los siguientes:

1. *Ganar-perder*: este resultado solo favorece a una de las partes implicadas, presentando la parte ganadora cero interés por el resto, sin aportar nada e incluso generando problemas futuros en la relación.
2. *Perder-ganar*: se caracteriza por finalizar el conflicto quedando bien con la otra parte, sin temor a modificar sus objetivos principales, con la finalidad de obtener una buena relación.
3. *Perder-perder*: es el peor resultado que se puede obtener de una negociación; se produce cuando una de las partes implicadas no tiene ningún interés ni en los objetivos ni en la parte contraria.
4. *Ganar-ganar*: este resultado se obtiene a través de la cooperación de las partes, siendo el ideal debido a que favorece una educación en valores y el crecimiento personal.

En Educación Infantil se aplica la *negociación cooperativa*, debido a que los otros dos tipos de negociación promueven valores negativos en el alumnado, como la rivalidad y la superioridad. Este tipo de negociación pretende obtener un resultado igualitario en el que ambas partes resulten ganadoras, de tal forma que el alumnado aprenda el valor de la empatía y comprenda la importancia de saber ceder en la vida.

Por último, se describe la técnica del **arbitraje**, siendo una de las más empleadas en la educación.

Tabla 7. *Técnica arbitraje. Elaboración propia.*

Técnica	Arbitraje
Descripción	<p data-bbox="507 443 1396 658">El conflicto se resuelve mediante una tercera parte, la cual tiene el poder de decidir la justa resolución al conflicto; en el ámbito escolar, es una persona de la comunidad educativa. Esta persona es denominada como árbitro, es buscada y ajena al conflicto, de tal forma que el proceso adquiere un carácter obligatorio y provocado, con unas reglas establecidas previamente.</p> <p data-bbox="507 674 1396 797">Dentro de la escuela, se habla del término “arbitraje pedagógico”, en dónde se produce un diálogo respetuoso y reflexivo entre las partes implicadas en el conflicto, con un único fin: resolver el problema.</p> <p data-bbox="700 813 1396 1211">El Arbitraje pedagógico corresponde a un proceso privado de resolución, en que el o la docente como tercero o tercera incluido en el proceso, será depositario de la medida de resolución. En esta labor, la resolución del conflicto no sólo pasa por la determinación del adulto como un “juez”, de acuerdo a los límites establecidos en el establecimiento; sino como un adulto que permite a través del diálogo un aprendizaje significativo en los estudiantes en conflicto. (Donoso, 2006, p. 55)</p> <p data-bbox="507 1227 1396 1442">Atendiendo a esta definición, se entiende el porqué de ser una de las técnicas de resolución de conflictos más empleadas en Educación Infantil, ya que al promover un aprendizaje significativo, el alumnado es capaz de reflexionar sobre sus experiencias pasadas con las nuevas, a través de un dialogo pacífico, produciendo así la autonomía suficiente para resolver conflictos.</p>

4.3. Comparativa técnicas de resolución de conflictos

Una vez realizada la revisión teórica sobre diferentes técnicas para la resolución de conflictos, se ha elaborado una comparativa atendiendo a diferentes variables mediante las cuales se van a comparar unas técnicas con otras, atendiendo a sus puntos en común y a sus diferencias.

Tabla 8. *Comparativa técnicas de resolución de conflictos. Elaboración propia.*

Técnica	Aislamiento	Buzón de clase	Asamblea	Juego de roles	Mediación	Negociación	Arbitraje
Finalidad	Reducir la actividad emocional del agresor	Conocer los sentimientos del alumnado	Resolver el conflicto mediante la reflexión	Resolver el conflicto a través de la dramatización	Obtener un clima de paz y de respeto	Acuerdo mutuo	Resolver el problema a través del aprendizaje significativo
Intervención de terceras personas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
¿Quién resuelve?	Profesorado	Alumnado y profesorado	Alumnado y profesorado	Alumnado	Mediador	Todas las partes implicadas	Árbitro o juez (profesorado)
Resultado	Hacer entrar en razón al agresor	Desarrollo de la empatía y de la comprensión	Desarrollo de la empatía y de la reflexión	Reflexionar acerca del conflicto y ser capaz de llevarlo a la vida real	Reconocimiento de la propia responsabilidad	Ganar-ganar, ganar-perder o perder-perder	Establecer la comunicación y detener situaciones problemáticas
Apta para Educación Infantil	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí/No	Sí

En la tabla 8 aparecen las siete técnicas de resolución de conflictos en el ámbito educativo seleccionadas para la realización de este trabajo. Todas ellas tienen como objetivo resolver un conflicto, pero cada una tiene su propia dinámica para ello.

La técnica de *aislamiento*, el *buzón de clase* y la *asamblea* se centran especialmente en la gestión de los sentimientos y emociones del alumnado, fomentando en ellos la empatía, la comprensión y la reflexión desarrollando una educación en valores, que es fundamental para obtener un clima de paz y respeto en el aula.

Por otro lado, el *juego de roles* pretende la interiorización del conflicto por todas las partes implicadas en él, lo hace de forma dinámica a través del teatro; es un elemento muy rico a emplear en Educación Infantil ya que gracias a él, el alumnado

En todas las técnicas nombradas anteriormente, interviene una tercera persona; considero que tratándose del ámbito educativo es esencial la implicación de una figura perteneciente a la comunidad educativa responsable de gestionar el conflicto, de su resolución y de enseñar al alumnado a solucionar en un futuro las situaciones conflictivas que se les presenten.

La *mediación* es una de las técnicas más conocidas en educación. Sí que se cuenta con la intervención de una tercera persona, el mediador. Debe ser de la misma edad que las partes implicadas en el conflicto, siendo la figura clave del proceso, ya que gracias a él, los participantes son capaces de llegar a una solución eliminando los comportamientos conflictivos. Por ello, esta técnica no es apta para Educación Infantil debido que a en esta etapa el alumnado no tiene la capacidad necesaria para ejercer de mediador.

Por otro lado, se encuentra la *negociación*, en la cual no se ven implicadas terceras personas. Las partes implicadas en el conflicto deben de ser capaces de llegar a un acuerdo mutuo por ellas mismas; en ellas tiene que nacer la voluntad propia de querer poner solución a la situación conflictiva. Como se ha mencionado anteriormente, existen tres tipos de negociación, de las cuales solo es factible en el 2º ciclo de Educación Infantil la negociación cooperativa, porque al igual que en la mediación, los/las niños/as no tienen ni la capacidad suficiente para razonar cuando se trata de un conflicto ni de llevar un diálogo formal sin tener una figura como referente.

Por último, encontramos la técnica del *arbitraje*; es una técnica muy buena para educación, porque promueve el aprendizaje significativo, a través del cual se reflexiona sobre los errores cometidos, aprendiendo acerca de ellos y modificándolos en el futuro. La función del profesorado no debe ser únicamente enseñar o ayudar a resolver situaciones conflictivas, sino también debe promover que los errores son necesarios para el crecimiento personal, porque de ellos también se aprende.

Tras realizar la comparativa de estas técnicas de resolución de conflictos se ha reflexionado que al aplicarlas en Educación Infantil la mayoría de ellas adquieren la misma función, resolver un conflicto con la ayuda de una figura adulta.

Los resultados que se obtienen al aplicar estas técnicas de resolución de conflictos reflejan una adecuada educación en valores, siendo fundamental para que el sistema educativo cree buenas personas.

4.4. Resultados

En este capítulo se reflejan los resultados obtenidos acerca de cuáles de las técnicas de resolución de conflictos investigadas son adecuadas en el 2º ciclo de Educación Infantil. Y, por otro lado, se ha elaborado un apartado de adaptación de las que no son factibles en esta etapa educativa.

Tras realizar la comparativa entre las diferentes técnicas de resolución de conflictos seleccionadas, han resultado **factibles** sin ninguna adaptación las siguientes: aislamiento, asamblea, juego de roles, arbitraje y negociación cooperativa.

El *aislamiento* y la *asamblea* se pueden poner en práctica con el alumnado del 2º ciclo de Educación Infantil, teniendo en cuenta siempre las características de cada alumno/a ya que es una etapa con constantes cambios muy relevantes. La asamblea es empleada en esta etapa no solo como una técnica para resolver conflictos, sino que también se utiliza para explicaciones, realizar actividades, fichas, etc. Por otro lado, el aislamiento sí que es viable pero considero que es una técnica de resolución de conflictos que no despierta ningún interés en el alumnado.

Por otro lado, *el juego de roles* es una técnica muy lúdica y práctica para estas edades, pero a la vez puede presentar alguna dificultad de interpretación en los primeros cursos

de esta etapa educativa. En estos casos, el profesorado puede ejercer de narrador y dirigir la dramatización, de tal forma que el alumnado tenga una referencia. Esta técnica de resolución de conflictos ayuda a los/las niños/as a eliminar sus miedos en cuanto a las relaciones sociales, a conocerse a sí mismo y a desarrollar la empatía.

El *arbitraje* es una técnica pacífica de resolución de conflictos, es factible en Educación Infantil porque el “árbitro”, en este caso sería un maestro/a, es el encargado/a de dirigir el proceso de solucionar el conflicto. Esta persona debe de ser ajena al conflicto y mantenerse neutra entre las partes implicadas, también debe ser capaz de no dejar que sus opiniones influyan en ello. A través de esta técnica el alumnado aprende a relacionar unos hechos con otros y a dialogar de forma respetuosa con sus compañeros/as.

La *negociación cooperativa* sí que es posible desarrollarla en el 2º ciclo de Educación Infantil, siempre y cuando esté supervisada o guiada por una tercera persona adulta. El resultado que se obtiene tras aplicar este tipo de negociación es ganar-ganar, es decir, todas las partes implicadas resultan ganadoras, ya que no sería ético educar al alumnado para ganar a otro/a compañero/a. Gracias a esta técnica, el alumnado aprende a ser generoso con la parte contraria y a ser conscientes de que el trabajo en grupo es más enriquecedor.

Las técnicas que **no son factibles** para la etapa de Educación Infantil pueden ser adaptadas de la siguiente forma:

El *buzón de clase* es una técnica mediante la cual el alumnado tiene total libertad para expresar sus sentimientos desde el anonimato; esta técnica es perfecta para una edad más avanzada en la que los niños son conscientes de las cosas, mientras tanto, para el alumnado de Educación Infantil podría adaptarse mediante dibujos, debido a que aún no son capaces de escribir por sí solos. La técnica puede desarrollarse al final de cada día; explicándoles a los/las niños/as que tienen que realizar un dibujo de cómo se sienten, poniéndoles ejemplos de cosas alegres, tristes, enfadadas, ofendidas, etc. Después lo depositarán en el buzón de clase y se colocarán todos en asamblea. En ella, el/la maestro/a irá sacando los dibujos y realizando preguntas al alumnado acerca de lo que creen que ha sentido la persona que lo ha dibujado, haciéndoles reflexionar sobre ello.

Con esta adaptación de la técnica el profesorado puede observar conductas conflictivas en el aula tanto por los dibujos como en las reflexiones que se den en la asamblea.

Y por último, la *mediación* no es apropiada para esta etapa debido a que la figura del mediador debe de ser un igual a los implicados en la situación conflictiva, y no tienen las capacidades suficientes para asumir dicha responsabilidad. Es una técnica muy rica porque aprenden unos de los otros. La adaptación para que fuese posible en Educación Infantil es al igual que en la escucha reflectiva, añadiendo a un/a maestro/a como mediador, pero esto no sería posible debido a que la característica principal de esta técnica es que tanto las partes implicadas en el conflicto como el mediador de éste sean de la misma edad, por tanto, no sería posible llevar a cabo esta técnica en Educación Infantil.

Todas las técnicas a las que se ha hecho referencia a lo largo de todo este trabajo de fin de grado, son técnicas de resolución de conflictos por sí solas. Otro resultado que se ha obtenido de esta investigación, es que para el correcto desarrollo de todas ellas, es esencial una **escucha activa**, tanto del profesorado como del alumnado. La escucha activa o escucha reflectiva no es una técnica de resolución de conflictos por sí sola, es una habilidad personal que puede mejorar la comunicación entre iguales.

Consiste básicamente en escuchar bien, comprendiendo a la persona que habla cuidadosamente, permitiéndole al docente conocer más a su alumnado y así entender sus opiniones en una situación problemática, facilitando su resolución. Para realizar adecuadamente esta técnica se debe estar completamente atenta de la persona que habla, de tal forma que se llegue a entender su estado de ánimo. Es imprescindible mostrarse empático/a con la otra parte, para lograr entender sus sentimientos.

En el ámbito de la educación es esencial el desarrollo de la escucha activa, ya que la base de una buena educación está en la comunicación; si un/a docente no es capaz de transmitir confianza a su alumnado, no va a conseguir una buena comunicación entre el grupo-clase.

5. Conclusiones

Para abordar las conclusiones de este trabajo, en primer lugar hay que atenerse a los objetivos propuestos inicialmente. El objetivo principal era *estudiar las distintas técnicas de resolución de conflictos empleados en los centros escolares*. Este estudio ha permitido reflexionar acerca de que, por muy simple que parezca un conflicto en estas edades, es esencial resolverlo y saber cómo hacerlo, ya que un acto equivocado puede marcar la vida del alumnado. Los/las maestros/as somos uno de los mayores ejemplos a seguir por el alumnado, por ello, toda acción realizada se va a ver reflejada en ellos/as.

Haciendo referencia a los objetivos específicos, se ha concluido que por mucho que una persona quiera obtener un clima pacífico en cualquier situación de su vida, los conflictos van a surgir de forma inevitable. A raíz de esto, los docentes tenemos la oportunidad de educar a personas que sean capaces de gestionar un conflicto adecuadamente manteniendo un entorno de respeto. La etapa del 2º ciclo de Educación Infantil, es un periodo escolar más complicado de lo que parece. Hay que tener muy en cuenta las capacidades del alumnado, que debido a su edad, son mínimas, siendo una dificultad para la resolución de conflictos por ellos/as mismos/as. Por ello, la mayoría de las técnicas de resolución de conflictos necesitan una figura docente para poder funcionar.

Las mejores adaptaciones para cualquier técnica se elaboran introduciendo elementos artísticos como el dibujo, el teatro o la música, debido a que el arte es la mayor vía de libertad, por tanto, el alumnado no se siente reprimido al expresar sus sentimientos y emociones. Aunque la finalidad de todas las técnicas de resolución de conflictos estudiadas es solucionar una situación conflictiva, cada una utiliza sus recursos, reforzando unos valores u otros en el alumnado. La promoción de una educación en valores por parte del profesorado es una base importante en la vida de los/las niños/as, ya que van a dar forma a su personalidad.

Las dificultades a la hora de realizar este trabajo han surgido al buscar la metodología adecuada para llevarlo a cabo, debido al desconocimiento de los posibles métodos existentes para llevar a cabo una investigación. Por otro lado, las técnicas de resolución de conflictos seleccionadas para la investigación, deberían de haber estado más orientadas únicamente a la etapa de Educación Infantil, y no tanto a nivel general. A

pesar de ello, han resultado factibles cinco de las siete técnicas y dentro de las no aptas para esta etapa, la mayor dificultad ha aparecido en la adaptación de la técnica de la mediación, debido a que la figura del mediador debe de ser un/una igual a las partes implicadas.

Por último, concluir que esta investigación podría ampliarse recopilando más técnicas de resolución de conflictos, sometiéndolas a las mismas variables, y a raíz de ello, elaborar un proyecto educativo específico para promover la enseñanza de resolución de conflictos en un aula del 2º ciclo de Educación Infantil. Otra forma de seguir esta investigación es, ampliando el número de técnicas a estudiar, y una vez investigadas, llevarlas a la práctica, obteniendo unos resultados reales de aplicación.

6. Referenciasⁱ

- Álvarez-Gayou, Juan Luis (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa*. México: Editorial Paidós Mexicana, S. A.
- Andréu, Jaime (2002). *Técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Sevilla: Junta de Andalucía.
- Asociación para la Gestión Profesional de Soluciones. *Procedimiento de Mediación y Principios Básicos*. Recuperado de: <http://www.mediacionsolucionaria.com/index.php/que-es-la-mediacion/otro>
- Caballero, María José (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista paz y conflictos*, (3), 154-169.
- Calvo, Ángel Regino (2003). *Problemas de convivencia en los centros educativos*. Madrid: EOS.
- Cardona, Randi Alberto (2008). *La resolución de conflictos en los centros educativos*. (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Facultad de Educación, Honduras. Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-educativos/>
- Cebollero, Eva (4 de abril de 2017). *Resolución de conflictos en el aula de Educación Infantil* [Centro de Estudios CEAC]. Recuperado de: <https://www.ceac.es/blog/resolucion-de-conflictos-en-el-aula-de-educacion-infantil>
- Comellas, María Jesús y Lojo, Mirta (2015). *Un enfoque educativo para prevenir la violencia en la escuela*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- De Diego, Raúl y Guillén, Carlos (2008). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Decreto 25/2007, de 4 de mayo, por el que se establece el Currículo del Segundo Ciclo de Educación Infantil en la Comunidad Autónoma de La Rioja. *Boletín Oficial de La Rioja*, nº62, 8 de mayo.

- Díaz, Claudio (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*. 1(28), 119-142.
- Flores, Estela (2005). *La resolución de conflictos en el aula de Educación Infantil*. Valladolid: Editorial de la infancia.
- Funes, Silvina (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos educativos*. (3), 91-106.
- García, María Dolores (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*. (52), 1-7. Recuperado de http://www.afapna.es/web/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_5.pdf
- García-Casarrubios, Miguel Ángel (2017). *Resolución de Conflictos entre Pares en Secundaria: Programa "Alumno ayuda"*. (Trabajo fin de máster). Universidad Internacional de La Rioja, Facultad de Educación, España. Recuperado de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4756/GARCIA-CASARRUBIOS%20RESA%2C%20MIGUEL%20ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernando, Ángel, Aguaded, Ignacio y Pérez, Amor (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y futuro*. (24), 153-180.
- Ibarrola-García, Sara e Iriarte, Concha (2012). *La convivencia escolar en positivo*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Ingenia, S.A. (2008). *Manual Resolución de conflictos y toma de decisiones*. Recuperado de file:///C:/Users/lucia/Downloads/33422-0-2799_Resoluci_n%20de%20conflictos%20y%20tomas%20de%20decisiones.pdf
- Junco, Inmaculada (2010). Conflictos y estrategias de mediación en la escuela. *Temas para la educación*. (10), 1-9. Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7442.pdf>

- Latorre, Marino y Seco del Pozo, Carlos Javier (2013). *Metodología. Estrategias y técnicas metodológicas*. Perú: Visionpcperu.
- Lázaro, Ángel Jesús (2002). Procedimientos y técnicas del diagnóstico en educación. *Tendencias pedagógicas*. (7), 97-116. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=496983>
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. *Boletín Oficial del Estado*, nº 106, 2006, 4 de mayo.
- Meseguer de Pedro, Mariano y Soler, Isabel (2007). *La mediación en el ámbito educativo*. Recuperado de https://teleformacion.murciaeduca.es/pluginfile.php/4337/mod_resource/content/2/mediacion.pdf
- Ministerio de Educación (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de los conflictos en el ámbito escolar*. Santiago de Chile. Recuperado de http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0037/File/Prevencion/Cptos_clave_para_resolucion_pacifica_de_conflictos.pdf
- Muñoz, María José (2010). Resolución pacífica de conflictos en Educación Infantil. *Innovación y experiencias educativas*. (37), 1-9.
- Narejo, Noelia y Salazar, María (2002). Vías para abordar los conflictos en el aula. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5(4), 1-4.
- Pastor, María del Carmen (2009). El conflicto en el grupo. *Revista digital Innovación y Experiencias Educativas*. (16), 1-11.
- Real Academia Española (2018). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=AGHyxGk>
- Sánchez, Inmaculada Concepción (2016). El conflicto y la mediación en la comunidad educativa. https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC396.pdf

- Universidad Internacional de Valencia (1 de septiembre de 2015). *Principales dinámicas de resolución de conflictos en el aula*. Recuperado de <https://www.universidadviu.es/principales-dinamicas-de-resolucion-de-conflictos-en-el-aula/>
- Valdemoros, M^a Ángeles y Goicoechea, M^o Ángeles (2012). *Educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Vaquero, Miguel, Modrego, Miguel Ángel y Hernández, Silvia (2012). *Materiales para la convivencia escolar*. Recuperado de <https://convivencia.wordpress.com/2012/05/21/conciliacion-como-tecnica-de-resolucion-de-conflictos/>
- Viñas, Jesús (2004). *Conflictos en los centros educativos*. Barcelona: Editorial GRAÓ.
- Vizcarra-Morales, María Teresa, Rekalde-Rodríguez, Itziar y Macazaga-López, Ana María (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(21), 95-108. DOI: 10.11144/Javeriana.m10-21.pceca
- Zoologic (4 de septiembre de 2018). *Técnicas de negociación: ganar-ganar, perder-ganar y perder-perder*. Recuperado de: <http://zoologic-d.com/blog/index.php/2018/04/09/tecnicas-negociacion-ganar-ganar-perder-ganar-perder-perder/>

ⁱ La autoría aparece con los nombres completos para visibilizar a las mujeres como escritoras.